



Une formation à dimension humaine

1 Rue Bel Air

56 250 ELVEN

N° de formateur: 53 56 08500 56

Téléphone : 02 97 45 70 74

redureau-conseil@laposte.net

Vendre au téléphone

- **Objectifs :** Comment améliorer les performances commerciales de son entreprise
 - Le téléphone professionnel, personnel et le portable
 - L'accueil téléphonique.
 - La messagerie téléphonique.
 - La gestion des appels et des messages.
 - La gestion des réponses.
 - Le répertoire téléphonique.
 - La télé prospection.
 - La télévente.

PROGRAMME

Les règles de base de l'utilisation du téléphone

1 Le choix des mots

2 L'utilisation de la voix

- Chaleur et rythme
- Intonation, ponctuation
- Adaptation du ton à l'interlocuteur

3 Le contact avec l'interlocuteur

- Suis-je avec le bon interlocuteur
 - Etre au diapason
 - Savoir utiliser le sourire et la sympathie
 - Savoir rassurer
 - Employer un langage positif
- Filtrer/savoir faire barrage

4 L'écoute

- Ecouter pour savoir orienter
- Vérifier et non pas interpréter
- Laisser parler pour mieux comprendre
- Identifier la demande réelle

5 Savoir désamorcer les tensions

- Faire face à l'angoisse ou l'agressivité
- Efficacité et durée des appels
- Eliminer sa propre agressivité

Vendre

(un produit, un service ou obtenir un rendez vous)

1 Connaître les motivations du client

- Achat décidé ou impulsif

2-Découvrir les feux verts au cours d'un appel téléphonique

- déceler les moments clés d'un entretien téléphonique

3 -Répondre aux objections en les positivant

- Les types d'objection
- Comment y faire face

4 -Finaliser une vente

- Trouver les mots efficaces
- Rassurer son interlocuteur

DEROULEMENT

09h00-----13h00

14h00-----18h00

METHODES PEDAGOGIQUES

Etudes de cas directement tirés de l'expérience individuelle des participants

Echanges verbaux sur les solutions à apporter

Jeux de rôle pour élucider des difficultés rencontrées dans le métier.

Simulations

Matériel

Vidéo projecteur, caméra vidéo

PC

Tableau blanc